

DAFTAR PUSTAKA

- Ananto, H. Salmia L.A. Hutabarat, J. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api Eksekutif DAOP 8 Surabaya, Malang. Institut Teknologi Nasional Malang.
- Fathoni, M. 2016. Pengenalan Awal Model & VISUM. Sekolah Tinggi Transportasi Darat. Bekasi.
- Ghozali. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS. UNDIP . Semarang.
- _____.2011. Model Persamaan Struktur Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS. Badan penerbit universitas diponegoro. semarang.
- Griffin, Jill 2005. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Erlangga, Jakarta.
- Jasfar, F. 2012. Teori dan Terapan 9 kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P. dan Garry A. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid I. Erlangga Jakarta.
- Kotler, P. dan Garry A. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- _____.dan keller, 2001. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13. Erlangga Jakarta :
- _____.dan Gary Armstrong, 2009, Prinsip – Prinsip Pemasaran Edisi 12, Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- _____.dan Gary Armstrong, 2012, Prinsip – Prinsip Pemasaran Edisi 13, Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Khasmir. 2009. Analisis Laporan Keuangan Rajawali Pers. Jakarta.
- Mahendra I. K. G. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta. *Jurnal*. Universitas Udaya. Bali.
- Mowen, M. M. 2011. Akuntansi Manajerial. Salemba Empat. Jakarta.

- Peristiawati, D. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Cyclo Cafe* di Sidoarjo. *Jurnal*. STIESIA. Surabaya.
- Ratnasari, R.T, dan Aksa. M. H. 2011. Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa Ghalia Indonesia. Bogor.
- Ramenusa, O. 2013. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT DGS Manado. *Jurnal*. Manado.
- Santoso A. 1. 2011. Pengaruh Penggunaan *Edible Coating* Terhadap Susut Bobot, Ph. dan Karakteristik Organoleptic Buah Potong Pada Penyajian Hidangan Dessert. *Skripsi*. Teknik Universitas Negeri Jakarta. Jakarata.
- Shandra, K. P. Metta, M. 2016. Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan , Brand Image, Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal*.
- Setiawan A. 2011. 20 Aplikasi Mikrokontroler ATmega 8535 & ATmega 16 Menggunakan Bacom-AVR. Andi. Yogyakarta.
- _____ dan Azis Fathoni, (2016), *Journal Of Management*, Volume 2 No. 2 Maret 2016
- Stanton, William J. 1996. Prinsip Pemasaran Edisi Ketujuh Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Stanton, William J. 2004. Prinsip-prinsip Pemasaran. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. Metodologi Penelitian Bisnis, PT Gramedia. Jakarta
- _____.2009. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Alfabeta. Bandung;
- _____.2014. Statistik Untuk Penelitian. Alfabeta. Bandung.
- Sunyoto. D. 2013. Metodologi Penelitian Akuntansi. PT Refika Aditama Anggota Ikapi. Bandung.
- Tjiptono, F. 2009, Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh. Andi Offset. Yogyakarta.
- _____.2010, Strategi Pemasaran Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- _____.2011. Pemasaran Jasa. Banyumedia Publishing. Malang.
- _____.2014. Pemasaran Jasa. Gramedia Cawang. Jakarta.

- Tjiptono, F. dan Anastasia Diana. 2015. Pelanggan Puas? Tak Cukup!. Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.
- Umar, H. 2010. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis serta Bisnis. Edisi Kedua. Penerbit Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Vanessa, G. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Alfabeta. Bandung.
- Wungow, R. 2013. Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan Hotel Rock Rand Manad, Jurnal EMBA, Vol.1 No. 3 Juni 2013, Hal. 90-98.

